

ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN GERBONG KERETA API KHUSUS WANITA

Vany Widya Pricillia – 1100006301

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan penumpang wanita terhadap adanya pelayanan kereta api gerbong khusus wanita.rute perjalanan Bogor-Jakarta (PP).Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif deskriptif dengan populasi penumpang kereta api. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 80 responden yang diambil dengan teknik incidental sampling. Data diambil dengan angket atau kuesioner sedangkan analisis data yang digunakan model SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan gerbong khusus wanita berada pada level tidak puas. Hal ini terlihat pula dari nilai kesenjangan antara persepsi dan harapan yang negatif. Dimensi kualitas pelayanan yang dirasakan tidak puas oleh penumpang yakni dimensi koneksi, reliabilitas, daya tanggap dan bukti fisik. Walaupun demikian ada juga beberapa dimensi kualitas pelayanan yang dirasakan cukup puas oleh penumpang. Dimensi tersebut adalah dimensi empati, kemudahan, jaminan dan kenyamanan.

Kepuasan pelanggan adalah membandingkan antara harapan dan persepsi dari pelayanan yang sesungguhnya. Dari penelitian ini diperoleh hasil yaitu adanya kesenjangan antara harapan dengan persepsi pelayanan dengan nilai sebesar -1,101. Oleh karena itu, disarankan kepada pihak pengelola kereta api untuk meningkatkan pelayanan terhadap penumpang khususnya dimensi pelayanan yang dirasa tidak memuaskan bagi penumpang.

Kata Kunci : Kepuasan Penumpang, Pelayanan Kereta Api, Gerbong Khusus Wanita